















"الفرد، الجماعة، الأسرة" تتكون من قيم المجتمع، المستمدة من المكون الثقافي المعتمد لقيم وعادات وتقاليد وأعراف اجتماعية وأخلاقية ودينية، تتوحد فيها آمال المجتمع وآلامه إلى درجة تتساوى عندها كفتا الحياة والموت".

ولذا الذاتية تُعد مستوى إظهار الخصوصية الاجتماعية والتمسك بها والتي هي هدف الأمة والأسرة والقبيلة والدولة والعرف والدين بالإضافة إلى خصوصية الآخر التي تشير إلى مستويات لها دلالة تفاعل معين في العلاقات مع بعض الأشخاص في ضوء إطار مرجعي عام أو وفقاً لمعايير ذاتية<sup>(25)</sup>.

وعليه الذاتية لا تقبل بمن يحاول التفوق عليها، فهي تبرز الندية في علاقتها مع المجتمع الإنساني تتعامل بالمثل مع الكل المكون للمجتمع، كما أنها في أمس الحاجة إلى الشعور بالتقدير والاعتراف وبأن لها قيمتها في المجتمع لأنها تُعد عنصراً جوهرياً في التفاعل الاجتماعي للمجتمع وفي تحسين صورته بواسطة اكتساب القبول والمكانة المرموقة في أعين أفرادها، فمبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية تبرز الندية وفقاً للقواعد المنظمة للسلوك المهني المتضمنة لمبدأ التقبل وحق تقرير المصير اللذين يؤكدان على احترام كرامة الإنسان واحترام دوره في إحداث التغيير، فالذات "مكوّن قيمي اجتماعي وليس مكوّناً فردياً، فعندما تتجسد الذات في السلوك لن تجد الأنانية مكاناً لها بين المجتمع"<sup>(26)</sup>. إن ذات المجتمع تستمد قيمها من قيم المرجعيات الاجتماعية، وتتوحد مع آلامها وآمالها ودينها، فإنها المكون الأساسي للمجتمع، والأمة بأكملها لتكامل بناء الذات الاجتماعية فيه، فتتجسد في أفعاله وسلوكياته، فيتمسك بقيمها ويمارسها بوعي، فسلكه يعتبر عاماً تقابله ردود أفعال اجتماعية مرضية ومحفزة لمشاعر الاعتراف والتقدير، التي تحقق الاعتبار الاجتماعي لذات الوحدات الاجتماعية كافة، وبالتالي فهي تناضل من أجل أمتها وانتماءاتها الاجتماعية "لأن الأمة الوعاء الذي يشترك فيه سمات الوحدات المكونة له"<sup>(27)</sup>، فعلى سبيل المثال: الأمة الإسلامية تنتم بتجانس ثقافي يتميز بالخصوصية الذاتية، والدين قاسم مشترك يربط أبناء الأمة، كما أن اللغة العربية وسيلة التفاهم والتفاعل بين الوحدات والمؤسسات والقيادات الاجتماعية والدولية، فهي تقبل التضحية في سبيل تحرير الوطن، علاقتها ارتباطية بالأرض لدرجة التقديس. فالانتماء إليها قوة ورغبة تحررها من القيود التي قد تفرض عليها، ولذا الذاتية تعمل وفقاً لإرادتها وطبيعتها، وتسعى للعمل من أجل الاعتراف بحقوقها وحقوق غيرها، مع احترام حريتها واستقلاليتها وتقديرها واعتبارها، لأن الحرية تُعد "الحد الأقصى لاستقلال الإرادة،



العالمة بذاتها والمدركة لغايتها"<sup>(28)</sup>، ولذا فالحرية الأخلاقية "حرية إرادة تُقَدِّمُهَا رؤية مع تميز"<sup>(29)</sup>.

وبما أن المهنة نظام من القيم والمهارات والعلم والفن والمعتقدات التي يعتنقها الأخصائيون لها في مساعدة الآخرين وسد احتياجاتهم، وتنمية إمكانيات وموارد مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين لتقديم المساعدة لمستحقيها.

إذا قيمة الحرية وقيمة الوطنية عند الذاتية شعور ينمو مع الفرد منذ الطفولة في إطار الأسرة التي تعمل على غرس قيم الولاء والانتماء وإحداث التغيير الإيجابي لصالح المجتمع، والتي تدعم قدرات الأخصائي الإبداعية في تنمية المجتمع وتطويره، والدفاع عنه، ببذل الجهود في التنسيق بين المؤسسات الاجتماعية بوضع الخطط والبرامج التي تحقق النجاح في أعمالها كافة ومهامها الاجتماعية، والإنتاجية، والسياسية، والنفسية، والذوقية، والثقافية.

فالعلاقة المهنية بين الأخصائي لمهنة الخدمة الاجتماعية ومؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين تقوم على الإيمان بالقيم والمبادئ الأخلاقية، من القبول والمحافظة على السرية الواجبة والمتضمنة للثقة المتبادلة بين الطرفين، واحترام فردية الإنسان، وإقرار حقه في تقرير مصيره؛ والمستمدة من القيم الدينية المؤكدة لقيمة الحرية والإخاء والمساواة، والسلام بين جميع الأمم على اختلاف العقائد، والألوان، والأوطان.

يفهم مما سبق أن قيم الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية تؤكد على أهمية العلاقات القيمية الاجتماعية في بناء الشخصية المتفاعلة والمتعاونة والمتشربة للقيم بإرادة ومعرفة واعية، بما يقوي لديها عاطفة الانتماء والروابط الاجتماعية، إذ يستوجب على الأخصائي لمهنة الخدمة الاجتماعية التأكيد على أهمية التفاعل الاجتماعي في خلق الشخصية المجتمعية المعتدلة بيئياً "حيث تتسق فيها الأنا مع نظم المجتمع ونواحيه ومعايير وقيمه المعتمدة بإرادة"<sup>(30)</sup>، ولهذا ينبغي على كل الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين الاتسام بالشفافية والتقدير في تعاملهم مع الوحدات الإنسانية المستحقة للمساعدة بما يمكنها من تشرب قيم المجتمع الخيرة وتجسيدها في أفعالها السلوكية، وعليه فإنها "محتوى يتضمن مجالات القوة والضعف التي قد يتم التمسك بها كما هي لا كما ينبغي أن تكون عليه، وقد يتم تجاوزها إلى ما هو أفضل، مما يحدث التغيير إلى ما هو أفضل على المستوى الإنساني"<sup>(31)</sup>، وبالتالي ينبغي على الأخصائي الاجتماعي الاتصاف بالتواضع والموضوعية في تعامله مع العملاء في مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين.

#### 4- المستوى القيمي للشخصية التطلعية:

الشخصية التطلعية "مجال فكري وسلوكي متميز، ومكوّن مشترك بين مقومات الذاتية والموضوعية، إلى جانب ما ينبغي أن تقوم به، ولذا فهي تتطلع إلى ما هو أفضل وفقاً لافتراضاتها المنطقية لما هو متوقع أو مفترض" (32).

فالمنطق "علم يبحث في قوانين التفكير التي ترمي إلى تمييز الصواب من الخطأ، فينظم البرهنة ويقود إلى اليقين" (33)، يعتبر "علماً يفيد معرفة طرق الانتقال من المعلومات إلى المجهولات، بحيث لا يعرض الغلط في الفكر" (34)، وعرفه محمد عاطف غيث بأنه "نظام يعالج طرق التفكير السليم ومعايير" (35).

فالأخصائي الاجتماعي المعتمد على المنطقية سلوكاً وفعالاً بالمهارة في التحليل العقلي والانتقال من المعلوم إلى المجهول، ثم التركيب للتأكد من صحة النتائج التي انتهى إليها التحليل "لأنه حلل الشيء إلى عناصره الأولية وأدرك العلاقات الكامنة بينها ثم إعادة تأليفها من جديد للتأكد من صحة تحليله، ولذا يقول ديكرت "يجب أن أقود أفكارى مبتدئاً من أبسط الموضوعات وأقربها إلى الفهم، لكي أصعد منها شيئاً فشيئاً على ما يشبه الدرج، حتى أنتهي إلى معرفة الموضوعات الأشد تركيباً" (36).

وبالتالي الأخصائي الاجتماعي المتطلع إلى الحقيقة بمنطق قيمي معرفي، يكون في حالة امتداد وتفهم واستيعاب موجب مع الثقافات الأخرى، باعتباره متمركزاً على "مجال فكري وسلوكي متميز عن الذاتية ومتميز عن الموضوعية" (37)، فالأخصائي الاجتماعي المحب للتعايش السلمي في المجتمع الإنساني يهدف إلى توفير الطمأنينة النفسية للمجتمع عن طريق إزالة أسباب الشقاق والتنازع بين المرجعيات الاجتماعية بتدعيم الجهود الفعالة لتحقيق أهداف مشتركة وتبادل الخبرات، وتسوية الخلافات بين مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين، على أساس من العدالة والتنسيق لتسود أجواء من الهدوء والتحرر من أي اضطرابات، ما يحقق الاستقرار الاجتماعي للنظم الاجتماعية، وما تتضمنه من وحدات إنسانية في المجتمع المحلي.

وبما أن التطلعية تنضوي على الثقة وحسن الظن في الآخر من الأخصائيين لمهنة الخدمة الاجتماعية، بما ينشئ رابطة منظمة اجتماعياً وأخلاقياً أساسها الثقة والوضوح والاحترام بين الأخصائي والمجتمع الذي يتعامل معه، إذن يؤكد الميثاق الأخلاقي للمهنة "على الأخصائي الاجتماعي ضرورة التعاون مع زملائه باحترام لتعزيز الاهتمامات المهنية، واحترام الأسرار المشتركة في تعاملاته وعلاقاته المهنية وأن يضع في الاعتبار سمعة زميل المهنة أثناء ممارسته لدور الزميل، وأن يخلق ويحافظ على أوضاع

الممارسة التي تسهل الأداء المهني للزملاء بكفاءة وأخلاق" (38)، ولذا فإن الاتفاق بين المهنيين يجعل التعاون بينهم ايجابيا مؤسسا على "حسن النية والرغبة الصادقة في التواصل والترابط والتآخي بحيث تهدف الأفعال المصاحبة إلى كسر القيد الذي يكبل الإرادة" (39).

فالدافع الاجتماعي والطبيعة الاجتماعية تُعد الأساس في دفع الفرد سواء أخصائيا كان أم عميلا إلى الانتماء للآخر بتكوين علاقات إنسانية اجتماعية وفقا لقيم وأخلاقيات وقوانين وقيم ذات العلاقة بالمجتمع ومعاييرها، لذا يستوجب من الأخصائي الاجتماعي التأكيد على أهمية التفاعل والعمل التعاوني من خلال العلاقات الاجتماعية والإنسانية لكونها من القيم المهنية للخدمة الاجتماعية.

وبالتالي فالأخصائي الاجتماعي الذي يؤكد على التحوار البناء والتجاوب التفاعلي والإيجابية في التعامل، والاستيعابي لكل القيم الاجتماعية بالحوار يتمكن من معرفة احتياجات المجتمع ورغباته من خلال الأخذ والعطاء معه، إذ إن الأخصائي المهني للخدمة الاجتماعية لا يفكر في محيطه وإنما يمتد إلى التفكير في المجتمع ككل ملتزماً بأخلاقيات المهنة التي نصّت عليها المواثيق ذات العلاقة، باعتماد الضمير الذي "يحتكم عليه بالخير أو الشر، بالقبول الاجتماعي أو الرفض" (40)، والحوار الذي يعتمد على التحليل المنطقي ومحاجة علمية ببراهين ودلائل يمكن قياسها ومراجعتها للتأكد من صحتها أو عدمها" بالتقصي الدقيق للأفكار والجمل، والوقوف على اتجاهات المواقف المحمولة، والمتغيرات المتأثرة بها وفيها" (41) والتي تتطلب من الأخصائي الاجتماعي الاعتماد على مشاهدة المواقف والأحداث وملاحظة التعبيرات والكلمات وما تحمله من معانٍ وما تستنبطه من أفكار يدركها المنطق، من خلال التحليل الدقيق لمعرفة مواقع الغموض واللبس في الكلمة والحركة والمعنى، والشخصية، وتحليلها بناء على المعلومات التي يتم جمعها عن الموقف، حيث أن العلاقة المهنية بين مستحقي الخدمات ومؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين ينبغي أن يكون أساسها الحوار الأخلاقي الذي يحقق التواصل العقلي والفكري لتفهم الظروف المحيطة بالمؤسسات ومراكز المعاقين أو بالمواقف الإشكالية التي تتعرض لها بما يمكن الأخصائي الاجتماعي من اكتشاف مواطن القصور أو الأخطاء التي وقعت فيها.

وبما أن الشخصية المنطقية تحررية لا تحب السيطرة والتحكم في انتماءاتها للمجتمع ؛ لأنه جزء من مكونه الاجتماعي والأخلاقي سلوكاً وفعالاً بالحفاظ على التقاليد والعادات وقيم المجتمع وباستيعاب كل جديد وتفهمه وأخذ ما يناسبه من ثقافة وقيم الآخر.

فالمجتمع بمؤسساته أو مرجعياته الاجتماعية ينمي لدى أفراده وجماعاته أهمية تحمّل مسؤولياتهم، وإدراكهم لحقوقهم وعدم التعدي على حقوق الغير مع الالتزام بالواجبات، بما يرسخ لديهم قيم الأمن والتقدير الاجتماعي، والاعتماد على الذات، فيتقصدون شخصية المجتمع المحلي، ويوحدون أنفسهم فيه، وبالتالي يزيد ولاؤهم له، وشعورهم بأنهم جزء منه.

وبما أن الأسرة أساس المجتمع وهي التي تمدّه بالكوادر الفاعلة، إذا أولتها مهنة الخدمة الاجتماعية اهتماماً وتقديراً للأدوار المنوطة بأفرادها بتأكيد قيم الانسجام والتنظيم الاجتماعي والسعي إلى تحقيق السعادة باعتبار أن الأسرة بذرة الأمة من الناحية الاجتماعية، وبذرة الخلق من الناحية الإنسانية.

ولهذا يستوجب على الأخصائي الاجتماعي السعي لتحقيق الانسجام الأسرى "باستخدام الطرق العلمية والعملية والإنسانية، وما تتضمنه من قيم أخلاقية واجتماعية لسد احتياجاتها"<sup>(42)</sup>، فالفاعل الاجتماعي المدعم من قبل الأخصائي للخدمة الاجتماعية يؤثر على أفعال أفراد المجتمع ووجهات نظرهم، من خلال طبيعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد والمتمركزة على قيمة التعاون، التنافس، السيطرة، الصراع، وبالتالي التأثير قد يكون مباشراً من خلال ما يمليه المجتمع من قوانين وأعراف ومعايير، وغير المباشر من خلال استعدادات مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين في عملية التفاعل بناء على الإدراك والجاذبية الاجتماعية بين القيادات والمسؤولين والوحدات المكونة للمجتمع<sup>(43)</sup>.

##### 5- المستوى القيمي للشخصية الموضوعية:

بما أن الموضوعية لغة التجرد والحياد في الرأي والموقف<sup>(44)</sup>، إذا الشخصية الموضوعية مكوّن قيميّ استيعابي تندمج فيها المعارف الإنسانية والثقافات والعلوم التي تحتوي الأنا وتستوعب الآخر، تنتج أفعالاً سلوكية تؤدي من قبل المجتمع بإرادة، وتكوّن منظومة قيمية ذات أبعاد ومرام إنسانية خالية من التعصب والتحيز، فلا تحتكم إلا بالعقل الذي يميّزها في أحكامها وأفعالها السلوكية، تتبين ما يجب وما لا يجب، ترتقي بتفكيرها الأخلاقي إلى مستوى توفّر الثقة الداعمة للإرادة، والممكنة للأخصائي من اتخاذ قراراته بوعي وتجرد؛ لأن الإرادة "التصميم الواعي للشخص على تنفيذ فعل معين أو أفعال معينة"<sup>(45)</sup>.

وعليه يستوجب من الأخصائي الاجتماعي تقييم المواقف التي يتعرض لها المجتمع وإطارة المرجعي بموضوعية عند توافر معطيات واشتراطات ومبررات وجودها، باعتبارها مرحلة وعي متقدم على مستوى الثقافة والفكر الإنساني تؤكد على الالتزام

بالحقائق المحررة قولاً وعملاً، فلا تصدر الأحكام إلا بتوافر المعلومات والتحقق منها، فهي المتمسكة بكل فعل تام.

لأنها لا تعترف إلا بسلطة العقل والتجربة والواقع، وتبتعد عن الأحكام المطلقة السريعة، باعتبار أن مهنة الخدمة الاجتماعية تؤكد على ممارستها ضرورة الالتزام بالموضوعية كمبدأ من مبادئها الأساسية وذلك بإبعاد أي اعتبارات ذاتية أثناء التدخل في العلاقة المهنية مع العميل، وبالتالي علاقاتها بالمجتمع الإنساني تنضوي على ترسيخ قيمة التواصل والثقة والاحترام المتبادل بين الوحدات المكونة للمجتمع، والتعاون لرفع الروح المعنوية والإنسانية، ومكمن المساواة التي "هي مجموعة مشتركة من الصفات التي يتصف بها أفراد المجتمع الإنساني وتميزه عن المجتمع الحيواني"<sup>(46)</sup>.

وبما أن المجتمع يتضمن النظم الاجتماعية والروابط العلائقية المدعمة بالثقة والاحترام والتقدير للإنسانية، إذا العلاقات الإنسانية أساس للروابط الاجتماعية، وممارسة السلوك على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي، باعتبار أنها مؤسسة على قيم التفاعل والتعاون والمشاركة الفاعلة للرفع من مستوى الرفاهية الاجتماعية، والرقي القيمي للمجتمع.

لذا الأخصائي لمهنة الخدمة الاجتماعية المستوعب لقيم المجتمع وعاداته، ينبغي أن تكون معاملته للآخرين معتمدة على قيمة الشفافية القائمة على الوضوح والاعتراف بالآخر كمجتمع له قيمته واحترامه وأهميته رغم العراقيل التي تواجه تحقيقه لطموحات أفراد وجماعته المتطورة والمتغيرة، مما يستوجب من الأخصائي الاجتماعي توجيه نشاطه لما هو أفضل بالتمركز على العمل المثمر، من خلال رفع الروح المعنوية التي تؤدي إلى التوافق النفسي والاجتماعي بين الوحدات الإنسانية والوحدات الاجتماعية حيث عرّف بارسونز المنظمات الاجتماعية "بالوحدات الاجتماعية التي تقام وفقاً لنموذج بنائي معين لكي يحقق أهداف محددة"<sup>(47)</sup>، وتنظيم الجهود المتبادلة والعلائق الاجتماعية الناجحة بين مؤسسات وهيئات وتنظيمات الذي يتطلب منه توفر الاستعداد الوجداني والقدرات والإمكانيات المهنية التي تُمكنه من زيادة النشاط والجهد المبذول بإيجابية وفقاً لمعايير المجتمع وقيمه الأخلاقية.

وعليه فإن مبادئ الخدمة الاجتماعية ذات أهمية في تحقيق قيمة التواصل بين مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين والمجتمع من خلال تنسيق الجهود ودعم العلاقات الإنسانية على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع، باعتبار أنها تؤكد على ممارستها منذ البدايات الأولى ضرورة اعتماد حركة التنظيم الاجتماعي نظراً للمشاكل والأزمات التي

تعرض لها الفقراء، مما استوجب التمرکز على الجهود الأهلية في إنشاء الجمعيات الخيرية ونتيجة لفقدان الانسجام والتعاون بين تلك الجمعيات دعت الضرورة إلى إنشاء هيئة جديدة تتولى تنسيق الجهود العامة والخاصة تحقيقاً لقيمة التعاون المثمر، ولضمان إيصال المساعدات إلى المحتاجين مما يؤدي إلى " تنمية العلاقات بين الأفراد والجماعات المعنية وتحقيق الرعاية الاجتماعية لهم" (48) ولهذا يرى كل من سبنسر وكونت أن المجتمع " ليس مجرد اسم جمعي يطلق على عدد من الأفراد، ولكنه وحدة كلية متميزة تفوق الوجود الفردي" (49).

وبما أن الموضوعية " البُعد عن الأهواء والميول الذاتية والأغراض الشخصية عند إصدار الحكم على المواقف" (50)، إذن يستوجب من الأخصائي الاجتماعي للخدمة الاجتماعية السيطرة على النوازع الذاتية في إدراك المكون الإداري والتنظيمي لمؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين والمواقف التي يتعرض لها مع فهم خصائصها، إضافة إلى ذلك يستوجب منه تفهم الإطار المرجعي للمجتمع تجاه المؤسسات ومراكز المعاقين بكل واقعية وفقاً لمعطيته ذات الخصوصية. وبالتالي يكتسب الأخصائي لمبادئ المهنة المهارات في "تحليل العلاقات وإدراك الارتباطات والتفاعلات بين عناصر وأجزاء الموقف كتجانس بين العناصر المكونة له، وفي استخلاص العلاقات الكامنة والظاهرة" (51)، ولذا فالأخصائي الاجتماعي المستوعب للقيم المتضمنة في مبادئ الخدمة الاجتماعية والمستمدة من فلسفتها المهنية وأخلاقياتها ومبادئها وأهدافها الموضوعية يكون باستطاعته استيعاب الحقائق من خلال الاحتكام إلى العقل، وليس لمجرد التحيز أو التمرکز على العاطفة.

فالأخصائي الاجتماعي الملتزم بالقواعد المنظمة للسلوك المهني ينبغي أن يكون موضوعياً ومرتناً عقلياً ومستنداً على قاعدة معرفية تُمكنه من أن تكون علاقته بالمجتمع الإنساني متمركزة على تهيئة الفرص الملائمة لكل المواطنين على حد سواء دون تفرقة أو تمييز، وذلك بتأكيد قيمة المساواة وتكافؤ الفرص واحترام كرامة الإنسان، ومراعاة الخصوصية الفردية من حيث الاستعدادات والقدرات العقلية إضافة إلى تمركزه على قيمة التفاعل الإيجابي المتماثلة مع القيم الأخلاقية للمجتمع الإنساني التي تدعم العلاقات الإنسانية والاجتماعية الإيجابية والتآلف بين الوحدات المكونة له (52).

والموضوعية التي تندمج فيها المعارف الإنسانية والثقافات التي تحتوى الأنا والآخر، في امتداد استيعابي، تتميز بحرية الإرادة في سلوكياتها وأفعالها وبقدراتها العقلية الإدراكية للموقف كما هو لا كما يجب أن يكون عليه، فهي الشخصية الواعية التي تستند

في أحكامها إلى القيم الأخلاقية والإنسانية السائدة في المجتمع لا على المزاجية، وتحقيق المصلحة الخاصة.

فالأخصائي الموضوعي المستوعب للقيم المهنية المتضمنة في الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها بإرادة حرة يتمكن من الإحساس بأهمية الآخر على مستوى المجتمع الإنساني بتأكيد العدالة الاجتماعية.

وبما أن الموضوعية تؤمن بقيمة المساواة بين الوحدات الإنسانية أياً كانت لإيمانها بالاحترام والاعتراف والاعتبار لكرامة الإنسان وحقه في اتخاذ القرار دون تأثير في آرائها، أو ممارسة أنواع من الضغوط عليها، إذا الإنسانية تكمن في اعتبار الفرد لكونه إنساناً دون تمييز وتعصب وتحيز، لونه، ولמעقداته ولدينه، بل ينبغي تقدير أفعاله، وقواه وملكاته ذات الخصوصية الإنسانية، قال تعالى (يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ) ، إذ يفهم من الآية الكريمة أن الحرص على قيم الاعتبار والاحترام والتقدير الإنساني لجميع الأفراد سمة للمجتمع الإسلامي، الذي يؤكد على احترام الفروق الفردية بما يتوافق مع القدرات والإمكانات والطاقات التي تميز من فرد إلى آخر وعلى قيمة المساواة في الحقوق والواجبات والمسؤوليات، والتي تُعد من أهم مبادئ علم الأخلاق" الذي يؤكد على الإنسان من حيث هو إنسان مساوٍ في الحق والكرامة"<sup>(53)</sup>، فيعتبر قيمة تؤدي إلى تقوية الروابط وتدعيم العلاقات، ولذا تساعد الأخصائي في بناء علاقة متينة قوية مع عملائه، وتمكّنه من التأثير فيهم بحيث يكون قادراً على إحداث التغيير، خاصة وأن العملاء يلجأون طالبين المساعدة من خلال تقديره لقيمتهم الإنسانية التي تحيي فيهم الشعور بالذات، وتعيد إليهم الثقة في الآخرين، ولهذا "يستغل الأخصائي الاجتماعي حاجة العملاء إلى التقدير بتشجيعهم وتقبلهم أثناء تفاعلهم معه في مساعدتهم على النجاح في تحمّل المسؤوليات التي تسند إليهم مراعيّاً تدرجها ومناسبتها لقدراتهم وإمكاناتهم، ولإشباع حاجاتهم إلى الانتماء من خلال انتمائهم للجماعات التي يكونها خصيصاً والتي يصمم لها البرامج والأنشطة المختلفة التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم"<sup>(54)</sup>، وبالتالي يتضامن مع أبناء أمته، حيث يرى في التضامن قوة الأمة ووحدتها وتأزرها، والالتحام الاجتماعي، والتعاون، والعمل الجماعي الموجه نحو انجاز أهدافها، فيرى دور كاييم" بأن التضامن الجماعي يقوم على تجانس القيم والسلوك، ووجود الضبط الاجتماعي الواعي، والولاء للتراث والقرابة"<sup>(55)</sup>، ولذا فالتضامن في المجتمع الصناعي يتمثل في " الوحدة التي تقوم على



الاعتماد المتبادل بين عدد كبير من الأدوار المتخصصة الموجودة في نسق تقسيم العمل المعقد، والذي يتطلب تعاون جميع الجماعات والأفراد في المجتمع" (56)، وعليه فإن الأخصائي الموضوعي يؤكد على غرس القيم الأخلاقية وتنميتها بالتدريب على السلوك السوي وترسيخ الخلق الحميد، والمعيار الذي توزن به نوايا المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية للمجتمع من خلال العلاقات المتبادلة المبنية على الثقة والاحترام والتقدير المدعمة بروح التضامن والشفافية في التعامل، والصدق في العمل والقول، والأمانة، بكل موضوعية وتفهم للواقع والسعي إلى تحقيق ما ينبغي أن يكون عليه بتضافر الوحدات الاجتماعية والتآزر لإحداث التقدم الايجابي، ومعالجة السلبيات بالرقى ألقيمي الأخلاقي للأمة.

ولذا فإن قيمة الوطنية تدفع بالأخصائي الاجتماعي إلى العمل على تحقيق التكامل بين مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين والتوازن بين الأجهزة في النواحي كافة للحفاظ على الوطن وتراثه ومقدساته وصيانته وحدته، بدعم قيمتي الحب والإخلاص، بتأصل روح الوطنية عند الوحدات الاجتماعية المكونة له، وبتأكيد أهمية الوطن والأمة في صيانتها ولضمان الحاضر والمستقبل وباحترام القيادة والتبعية، والسلطة السياسية والأخلاقية للدولة، وممارسة الديمقراطية بكل شفافية.

وعليه الأخصائي الموضوعي يدعم قيم الترابط والتماسك في المجتمع المحلي ويؤدي الدور الفعال المطلوب بإرادة حرة قائمة على التقدير والاحترام، الذي يرسخ لدى الأفراد والجماعات ومؤسسات المجتمع قيم الولاء والإخلاص ورابطة الهوية والاعتزاز والانتماء والشعور بالفخر والكبرياء، وعليه يستوجب منه التمرکز على القيم الأخلاقية والتمسك بالحق والقيام بأعمال الخير، إذا الأخلاق المهنية معيار لما ينبغي أن يكون عليه الأخصائي من الاحترام المتبادل بينه وبين القائمين على مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين، وعلى تقدير خصوصياتها والمحافظة عليها.

إن التمسك بالقيم الأخلاقية " ينمي مهارة الممارسين لطريقة تنظيم المجتمع في تكوين العلاقات الإنسانية الواجبة تجاه الآخر" (57)، حيث تحدد القيم الأخلاقية نسيجاً مستقلاً عن آراء الأفراد وسلوكهم، فهي تنمي الأفعال والسلوكيات بما يتوافق مع المعتقدات الدينية التي تحدد المسار في الواقع.

فالأخصائي الاجتماعي المعتمد لمبدأ التنسيق والتوازن والتخطيط فعلاقاته بالمجتمع تتصف بالكرم والعطاء من خلال مساعدة أفراد وجماعات المجتمع على التوظيف الأمثل لقدراتهم بأداء أدوارهم الاجتماعية المنوطة إليهم بحكم مكانتهم في المجتمع وزيادة معدل



أدائهم وإنتاجهم، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البيئية المتاحة بتحقيق الإشباع للحاجات النفسية والاجتماعية كأفراد في المجتمع وبزيادة مهاراتهم في تكوين العلاقات وحل المشكلات العلائقية أو الاجتماعية، ومساعدة المنظمات الاجتماعية في المجتمع، لكي يمكنها أن تحقق برامج رعاية بناء لمقابلة الحاجات الإنسانية، وتحقيق الحماية والأمن لأعضائها.

نستنتج من ذلك أن الكرم والعطاء من القيم الأخلاقية المتضمنة في مبادئ المهنة والتزام الأخصائي الاجتماعي بها خدمة للمجتمع بما يتوافق وإطاره المرجعي فيؤكد على أهمية دوره الاجتماعي في تقديم المساعدة لمن يحتاج إليها بتنسيق جهوده مع "الجهود التنظيمية التي تتصف بالشرعية في المجتمع وهي التي تضمن الدعم المادي والأدبي للمنظمة من البيئة المحيطة للمؤسسات الاجتماعية" (57)، والتي تعمل على غرس الثقة في الآخر لتحسين الاعتبار النفسية، وبالتالي فهي شخصية كريمة كثيرة النفع. وبما أن الأخصائي الاجتماعي شخصية ودودة صدوقة مندمجة في محيطها الاجتماعي ومستندة في تعاملها على قاعدة معرفية، إذا من واجبه "العمل وفقاً للاحترام، والتعاون مع زملائه، لتعزيز اهتماماته المهنية، وعرض بدقة وجهات نظر وبحوث زملائه، والأ يستفيد من مركزه الوظيفي في تحقيق مصالحه الخاصة" (58).

فالتقارب المهني بين الأخصائيين ينبغي أن يتسم بالعلاقات الودية والتفهم بوعي وإدراك مستند على المعرفة والخبرات، لأن الموضوعية تميل إلى تفسير الظواهر الطبيعية كما هي، دون إحداث تغير لأي أسباب نفسية واجتماعية وثقافية، لتؤكد بأن لكل فرد حقوقاً ومسؤوليات وواجبات يجب الالتزام بها، فالإلزام الخلقي يصدر عن المجتمع، الذي يعتبر القوة الخلقية، وإنه مصدر كل القيم والمبادئ والقواعد الأخلاقية التي يتناقلها الأفراد فيما بينهم "فكل قاعدة وكل نهج يسلكه الإنسان ليس إلا تعبيراً عن إرادة المجتمع" (59)، وعليه فإن مبادئ المهنة تؤكد على المشاركة الإيجابية بين الجنسين في مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين، وعلى مستوى المجتمع من خلال الدراسة والتحليل ووضع الخطط والبرامج وبذل الجهود التنموية والتنسيقية بالتقبل والوضوح والتآلف وحرية التعبير وإبداء الرأي وبتأكيد قيمة الديمقراطية والحوار بين الأطراف للوصول إلى نتائج ذات بعد ايجابي في كل المجالات الحياتية؛ ولذا لا تعني المساواة إلغاء الفروق الفردية، بل التعامل وفقاً للقدرات والصفات الشخصية ذات الخصوصية، ولهذا فإن الأخصائي الاجتماعي للخدمة الاجتماعية يتعامل مع المؤسسات وتنظيمات المجتمع وفقاً لاحتياجات عملائها بغض النظر عن اختلاف مراكزهم وأجناسهم

وجنسياتهم وألوانهم، لكي يتمكن من امتصاص مشاعر القلق والدونية التي يشعر بها العميل، حيث تسعى المهنة إلى مساعدته لاعتباره جزءاً من المشكلة وليس لها وجود إلا بوجوده فيها.

وعليه فإن الدعم المثمر للمهنة والرقى بقيمتها وأخلاقياتها في ممارسة مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية " يحمي كرامة وشرف المهنة، ويكون مسؤولاً أثناء المناقشة وتوجيه النقد للمهنة" (60)، أمام الناقدين باعتبارها مهنة داعمة للقيم الأخلاقية المستمدة من قيم الدين الإسلامي الذي هو " ممارسة شعائر وطقوس مقدسة والاعتقاد بقوة روحية عليا" (61)؛ ولأن من مبادئ المهنة "مبدأ التقبل" تقبل المجتمع على ما هو عليه من قيم وعادات ودين وعرف، إذا الدين متغير رئيس في حياة الإنسان، لكونه المنطلق الذي من خلاله تترجم أفعال وسلوكيات الأفراد والجماعات والمجتمعات. فالاستبصار الواعي يمكن الأخصائي الاجتماعي للخدمة الاجتماعية في إدراك العناصر والموضوعات الموجودة في المجال الذي يوجد فيه والعلاقات التي تربط بين عناصر وأجزاء المجال، بما يؤدي إلى إعادة تنظيمه، فالعلاقة الدينية ووعي وإدراك واستيعاب للطبيعة الإنسانية والاجتماعية، والمهارة في استعمال العقل لتبيان الحقائق، ولذا ينبغي على الأخصائي الاجتماعي للخدمة الاجتماعية أن يكون على بصيرة لما ينبغي أن تكون عليه مؤسسات الرعاية ومراكز المعاقين، بإحداث التغيير الإيجابي لما هو كائن "وعدم تقبل الواقع اعتباطاً دون إخضاعه للتحليل" (62)، وذلك باستخلاص الحقائق الانفعالية الموجودة في الشعور وشبه الشعور من الشخصية تجاه المؤسسات المقدمة للمساعدة والتي لا يراها العميل ثم وضعها في منطقة الضوء لكي يبصرها إبصاراً عقلياً.

وعليه فإن علاقاته الإنسانية بالآخر تبنى على الأخذ والعطاء بتحمل المسؤوليات والتي تعتبر صفة إنسانية أخلاقية تنبع من صميم المهنة لاتصافها بالمرونة وتقبل الآخر دونما أي تعصب، مع العمل على إحداث التغيير على المستويات الإنسانية كافة الفردية والجماعية والمجتمعية ووفقاً للمجالات القيمة الاجتماعية والإنتاجية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية لتحقيق الرضا النفسي والاجتماعي.

ولأن تحديد معطيات الموقف وفقاً للخبرة والعمليات العقلية، التي تكمن في إدراك الارتباطات والتفاعلات بين العناصر والأجزاء ذات العلاقة بالوحدات الإنسانية وبالمؤسسات المقدمة للخدمات الاجتماعية وذلك بتحديد الاحتياجات الأساسية المادية والبشرية لها.

يفهم مما سبق أن مهنة الخدمة الاجتماعية تؤكد على أهمية تحريك المجتمع لتحقيق الانسجام بين المرجعيات الاجتماعية لما لها من أثر إيجابي على المجتمع ولذلك عندما تنتظم المؤسسات الاجتماعية على قواعد ذوقية جمالية ودينية تحقق الرضا للجميع لأن الخدمة الاجتماعية خدمة فنية تستهدف مساعدة الناس لتحقيق علاقات ايجابية بينهم ومستوى أفضل من الحياة في حدود قدراتهم ورغباتهم، ولهذا تتطلب من ممارسيها إظهار مهاراتهم في تأدية واجبه الاجتماعي وفي صياغة وتصميم الخطط وتنفيذها من أجل إنجاز الأهداف العامة والخاصة بتأكيد الموازنة بين الحقائق المتعلقة بالمواقف والموارد المتاحة. وعليه فالموضوعية تحريضية بإدراكها الارتباطات والتفاعلات بين عناصر وأجزاء المواقف، والمهارة في استخلاص العلاقات الداخلية بين الأفكار الكامنة لدى الأخصائي الاجتماعي الذي يقوم بدعم الخدمات من خلال العمليات التنسيقية ومهارات التداخل في الموقف، إذ يتفنن في أداء أدواره التحريضية "حيث يلجأ إلى تحريض مستحقي الخدمات من أجل الحصول على حقوقهم من المؤسسات المتهاونة في مقابلة احتياجاتهم، والذي ينتج عنه تغير في أساليب عمل المؤسسة أو في وضعيتها القائمة" (63).

### وفي الختام خلصت الباحثتان إلى النتائج التالية :

- 1- مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية مكون قيمية أخلاقي ترتقي بالممارس المهني إلى المستوى الموضوعي في إحداث التغير المرغوب فيه.
- 2- تمكّن القواعد المنظمة للسلوك المهني للأخصائي التعامل مع المرجعيات الاجتماعية بإدراك وشفافية.
- 3- ممارسة القواعد المنظمة للسلوك المهني للمهنة بشفافية واستيعابية يخلق الشخصية الموضوعية الأخلاقية والإبداعية.
- 4- تمارس المهنة وطرقها الثلاث بشفافية عندما تكون في امتداد بين التكيف والتوافق.

## الهوامش :

- 1- فؤاد البهي السيد، الذكاء. القاهرة: دار الفكر العربي، الطبعة الرابعة، 1976ف.
- 2- نورهان منير، حسن فهمي، القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999ف.
- 3- عقيل حسين عقيل، خماسي تحليل القيم. بيروت: دار الكتاب الجديد المتحدة، 2004ف.
- 4- عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1993ف.
- 5- فاطمة الحاروني، خدمة الفرد في محيط الخدمات الاجتماعية. القاهرة: دار الفكر العربي، الطبعة السابعة، الجزء الأول والثاني، 1976ف.
- 6- مرجع سابق ، عقيل حسين عقيل، 2004.
- 7- المرجع السابق.
- 8- مرجع سابق، نورهان منير، 1999.
- 9- محمد عبد الحي نوح، الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع. الإسكندرية: دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، 1998ف.
- 10- عبد المنعم الحفني، موسوعة علم النفس والتحلي النفسي. القاهرة: مكتبة مدبولي، الطبعة الرابعة، 1994ف.
- 11- محمد حسن العميرة، المشكلات الصفية. عمان: دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2002ف.
- 12- الموسوعة العربية الميسرة. القاهرة: دار الشعب.
- 13- مرجع سابق، عاطف غيث، 1993.
- 14- مرجع سابق، عقيل حسين عقيل، 2004.
- 15- المرجع السابق.
- 16- مرجع سابق، فؤاد البهي السيد، 1976.
- 17- احمد مصطفى خاطر، طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2002ف.
- 18- علي الهادي الحوات وآخرون، دراسات في المشكلات الاجتماعية. طرابلس: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، ( بدون سنة النشر).
- 19- مرجع سابق، عقيل حسين عقيل، 2004.
- 20- سيد أبو بكر حسنين، دراسات في تنظيم المجتمع. القاهرة: مكتبة الفكر، الطبعة الثانية، 1975ف.
- 21- عبد الفتاح عثمان وآخرون، مقدمة في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 1998ف.
- 22- معن زيادة، الموسوعة الفلسفية العربية. المعهد الإنماء العربي، المجلد الثاني، الطبعة الأولى، 1988ف.
- 23- تيسير مفلح كوافحه، عمر فواز عبد العزيز، مقدمة في التربية الخاصة. عمان: دار المسيرة، الطبعة الثانية، 2005ف.
- 24- ابن منظور، لسان العرب المحيط. بيروت: دار الجيل، دار لسان العرب، المجلد الثاني، 1988ف.
- 25- مرجع سابق، عاطف غيث، 1993.
- 26- مرجع سابق، عقيل حسين عقيل، 2004.
- 27- جورج فرايديه، شرق و غرب نحو تفاهم متبادل، "ترجمة محمد إبراهيم زكي". 1964ف.

- 28- إبراهيم مذكور، المعجم الفلسفي. القاهرة: الهيئة العامة لشؤون الأميرية، 1979ف.
- 29- المرجع السابق.
- 30- مرجع سابق، عاطف غيث، 1993.
- 31- عقيل حسين عقيل، منطق الحوار بين الأنا والآخر. مالطا: منشورات أجا، 2004ف.
- 32- مرجع سابق، عقيل حسين عقيل، 2004.
- 33- مرجع سابق، إبراهيم مذكور، 1979.
- 34- محمد عزيز نظمي سالم، تاريخ المنطق عند العرب. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1983ف.
- 35- مرجع سابق، عاطف غيث، 1993.
- 36- المرجع السابق.
- 37- مرجع سابق، عقيل حسين عقيل، 2004.
- 38- هناء حافظ بدوي، محمد عبد الفتاح محمد، الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1991ف.
- 39- مرجع سابق، عقيل حسين عقيل، منطق الحوار، 2004.
- 40- يوسف ميخائيل اسعد، إرادة القوة. القاهرة: دار النهضة، 1996ف.
- 41- عقيل حسين عقيل، منهج تحليل المعلومات وتحليل المضمون. مالطا: منشورات أجا، 1996ف.
- 42- محمد متولي غنمية، التخطيط التربوي. عمان: دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2005ف.
- 43- سعد جلال، علم النفس الاجتماعي. طرابلس: الجامعة الليبية، الطبعة الأولى، 1972ف.
- 44- مجاني الطلاب. بيروت: دار المجاني، الطبعة الرابعة، 1998ف.
- 45- مرجع سابق، إبراهيم مذكور، 1979.
- 46- احمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: دار الكتاب اللبناني، ( بدون سنة النشر).
- 47- مرجع سابق، احمد مصطفى خاطر، 2002.
- 48- المرجع السابق.
- 49- مرجع سابق، عاطف غيث، 1979.
- 50- عبد الجليل الزيعي، محمد احمد الغنام،، مناهج البحث في التربية وعلم النفس. بغداد: مطبعة العاني، 1974ف.
- 51- رجاء محمود أبو علام، تقويم التعلم. عمان: دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2005ف.
- 52- احمد مصطفى خاطر، الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ( بدون سنة النشر).
- 53- ياسين خليل، منطق المعرفة العلمية. منشورات الجامعة الليبية، 1971ف.
- 54- محمد كامل بطريق، مناهج خدمة المجتمع. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، الطبعة الأولى، 1998ف.
- 55- مرجع سابق، عاطف غيث، 1979.
- 56- مرجع سابق، أحمد زكي بدوي.
- 57- مرجع سابق، أحمد خاطر، 2002.
- 58- عمر التومي الشيباني، فلسفة التربية الإسلامية. طرابلس: الدار العربية للكتاب، 1975ف.
- 59- محمد سيد فهمي، أسس الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1998ف.

- 60- هنية مفتاح القماطي، الأخلاق والعرف. بنغازي : منشورات جامعة قار يونس ، الطبعة الأولى، 1991ف
- 61- محمود حسن، مقدمة الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: مكتبة المعارف الحديثة، 1980ف.
- 62- زيدان عبد الباقي، علم الاجتماع الديني. بنغازي: مكتبة غريب، 1981ف.
- 63- صلاح قنصوة، الموضوعية في العلوم الإنسانية. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1980ف.
- 64- ماهر أبو المعاطي علي، الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي. القاهرة: زهراء الشرق، الطبعة الثانية، 1998ف .
- 65- عقيل حسين عقيل، عز الدين أبو الثمن، التصنيف القيمي للعولمة. مالطا : منشورات ألجا، 2001ف .